

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA
PT BANK PERKREDITAN RAKYAT
(BPR) ARTA SWASEMBADA
DI MOJOKERTO**

**(Studi kasus pada nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta
Swasembada di Mojokerto)**

SKRIPSI



Oleh :

NUNIK MARDIANA
NPM. 0742010056

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2011**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga laporan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah Dalam Mengambil Kredit Pada PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto (Studi kasus pada nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto) ” dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Ibu Susi Hariyawati, S.Sos, Msi selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Serta tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada :

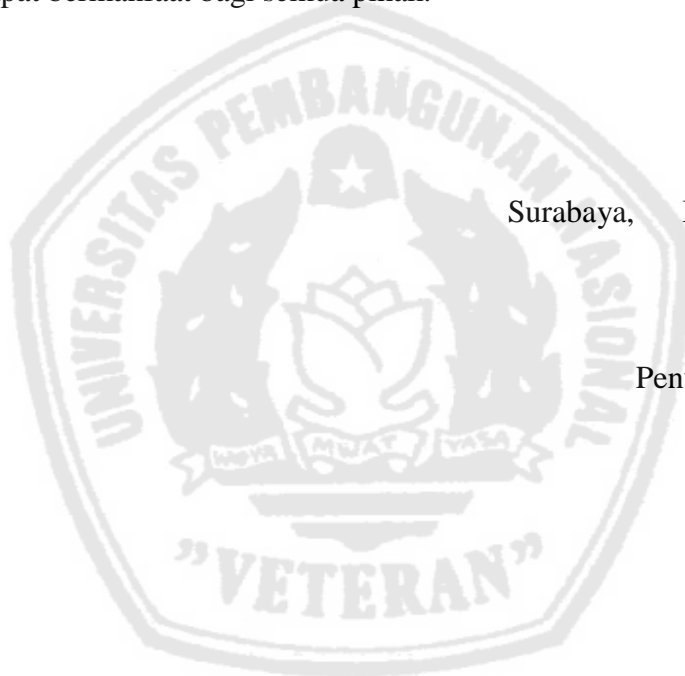
1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Drs. Sadjudi, S.E., M.Si., selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Nurhadi, M.Si., selaku sekretaris program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Henni Mustikasari, S.E., selaku direktur utama PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada - Mojokerto yang telah berkenan memberikan bimbingan serta sumber data.
6. Kedua Orang tua yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun materil sehingga dapat terselesaikannya laporan skripsi ini.

7. Seluruh teman-teman yang membantu dalam terwujudnya laporan skripsi ini dan terima kasih pula kepada M. Ali Rosyidi, S.E yang telah memberi dukungan serta semangat sampai dengan laporan skripsi ini selesai pada waktunya.

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan limpahan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Maret 2011

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAKSI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Pemasaran	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.3 Pemasaran Jasa	11
2.3.1 Pengertian Jasa	12
2.3.2 Karakteristik Jasa	14

2.3.3 Kategori Jasa	18
2.4 Bank	20
2.4.1 Pengertian Bank dan Perbankan	20
2.4.2 Jenis-jenis Bank	22
2.4.3 Pengertian Kredit	25
2.4.4 Unsur-unsur Kredit.....	26
2.4.5 Jenis-jenis Kredit	28
2.5 Pelayanan Jasa	30
2.5.1 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	30
2.6 Kualitas Pelayanan.....	31
2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	36
2.6.2 Penilaian Kualitas Pelayanan	37
2.7 Kepuasan Konsumen	41
2.7.1 Mengukur Kepuasan Konsumen	42
2.7.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	44
2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	48
2.8 Kerangka Berpikir	49
2.9 Hipotesis	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.1.1 Variabel Bebas (X)	53
3.1.2 Variabel Terikat (Y)	56

3.2 Populasi, Sampel dan Penarikan Sampel	57
3.2.1 Populasi	57
3.2.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	58
3.3 Teknik Pengumpulan Data	59
3.3.1 Jenis Data	59
3.3.2 Sumber Data	60
3.3.3 Pengumpulan Data	60
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	61
3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	61
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	63
3.4.3 Teknik Analisis Regresi Linear Berganda	65
3.5 Pengujian Hipotesis.....	66
3.5.1 Uji F (Simultan)	66
3.5.2 Uji t (Parsial)	69

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	71
4.1.1 Lokasi Kantor Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada - Mojokerto.....	74
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	74
4.1.3 Fungsi dan Tugas Pokok	76
4.1.4 Jam Kerja Pegawai PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada - Mojokerto.....	81
4.2 Deskripsi Responden.....	82

4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	82
4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	83
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	84
4.3.1 Deskripsi Variabel Bukti Fisik	84
4.3.2 Deskripsi Variabel Keandalan	86
4.3.3 Deskripsi Variabel Daya Tanggap	87
4.3.4 Deskripsi Variabel Jaminan	88
4.3.5 Deskripsi Variabel Perhatian	90
4.3.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	92
4.4 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	94
4.4.1 Uji Validitas	94
4.4.2 Uji Reliabilitas	96
4.5 Uji Asumsi Klasik	97
4.5.1 Multikolinieritas	97
4.5.2 Heterokedasitas	98
4.5.3 Autokorelasi	99
4.5.4 Uji Normalitas	100
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	101
4.6.1 Uji Hipotesis Secara Simultan	104
4.6.2 Uji Hipotesis Secara Parsial	107
4.7 Pembahasan	116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 120

5.2 Saran..... 123

DAFTAR PUSTAKA 125

LAMPIRAN 126



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jam Kerja Pegawai	81
Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Usia	83
Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	83
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X1)	84
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Keandalan (X2).....	86
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X3)	87
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Jaminan (X4)	88
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Perhatian (X5).....	90
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	91
Tabel 4.11 Uji Validitas	95
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.13 Nilai Varian Inflation (VIF)	97
Tabel 4.14 Tes Heterokedasitas	98
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Model	100
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	102
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji F.....	105
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Uji t	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manajemen Pemasaran Jasa	12
Gambar 2.2	Unsur - unsur Kredit	27
Gambar 2.3	Model Kualitas Pelayanan	38
Gambar 2.4	Kerangka Berpikir	50
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	74
Gambar 4.2	Uji Autokorelasi	99
Gambar 4.3	Uji Normalitas	101
Gambar 4.4	Distribusi Kriteria Penerimaan Hipotesis Secara Simultan	106
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Secara Parsial Variabel Bukti Fisik (X1)	109
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Secara Parsial Variabel Keandalan (X2)	110
Gambar 4.7	Kurva Distribusi Secara Parsial Variabel Daya Tanggap (X3)	112
Gambar 4.8	Kurva Distribusi Secara Parsial Variabel Jaminan (X4)	113
Gambar 4.9	Kurva Distribusi Secara Parsial Variabel Perhatian (X5)	115

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT BANK PERKREDITAN
RAKYAT (BPR) ARTA SWASEMBADA DI MOJOKERTO
(Studi kasus pada nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta
Swasembada di Mojokerto)**

Oleh :

Nunik Mardiana
0742010056

ABSTRAKSI

Pembangunan perekonomian saat ini diarahkan untuk mengembangkan kehidupan ekonomi pasar yang seimbang guna membangun perkembangan dunia bisnis disegala bidang. Intensitas persaingan pun menimbulkan persaingan yang cukup tinggi dalam dunia bisnis. Demikian juga pada sektor perbankan, dimana tingkat suku bunga antar bank semakin ketat. Dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah, pihak bank dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya. Salah satunya dilakukan oleh PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah, 2) pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang sedang melakukan pengambilan kredit dan telah melakukan pengambilan kredit pada PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang diambil dengan menggunakan teknik penarikan *aksidental sampling*. Jenis penelitian ini adalah data primer. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda.

Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa 1) hasil uji F menunjukkan bahwa variabel pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 2) hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 3) dari seluruh variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel bukti fisik, daya tanggap serta perhatian memiliki pengaruh yang nyata (signifikan), sedangkan variabel bebas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel keandalan dan jaminan.

Keyword : Bukti Fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy) dan Kepuasan Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan perekonomian saat ini diarahkan untuk mengembangkan kehidupan ekonomi rakyat yang bertumpu pada mekanisme ekonomi pasar yang seimbang dengan prinsip persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi. Dalam hal ini setiap orang mempunyai kesempatan yang sama dalam bidang bisnis. Perkembangan bisnis semakin meningkat dan kompleks sehingga menyebabkan timbulnya persaingan.

Intensitas persaingan yang semakin meningkat menuntut persaingan dalam dunia bisnis. Tujuan dasar bisnis tidak lagi hanya berupa laba, melainkan penciptaan konsumen yang puas, karyawan yang layak dan laba besar. Bagaimanapun konsumen merupakan tujuan utama suatu perusahaan, selain itu tugas lain dari perusahaan itu sendiri adalah menemukan strategi yang tepat dalam manajemen perusahaannya.

Demikian juga bisnis dalam sektor perbankan dimana tingkat persaingan suku bunga antar bank semakin ketat. Hal ini dikarenakan semakin menjamurnya lembaga-lembaga perbankan dan lembaga perkreditan yang berusaha menarik perhatian nasabah. Dengan semakin banyak berdiri lembaga perbankan dan lembaga perkreditan, sudah barang tentu masyarakat mempunyai berbagai alternatif dalam menggunakan jasa

perbankan. Dalam upaya penciptaan kepuasan nasabah, pihak bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap bank yang dinaunginya.

Disamping itu, bank seharusnya menciptakan produk-produk inovatif yang mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabahnya. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pihak untuk mengetahui kepuasan daripada nasabahnya, yaitu mengetahui sejauh mana para nasabah merasakan pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) yang diberikan oleh pihak bank.

Dampak yang bisa dilihat dengan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka nasabah akan pindah pada bank lain, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan keasabaran nasabah.

Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa. Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan *profit* pada perusahaan. Kepuasan dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat ekspektasi atau harapan semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih.

Bank merupakan suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan. Bank sebagai lembaga jasa keuangan yang mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha atau kebutuhan konsumtif. Sebagai lembaga perbankan yang harus memperhatikan kelangsungan hidup bank dengan menjaga atau menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada sebuah bank. Untuk memperoleh kepercayaan masyarakat, bank dituntut untuk mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan terhadap konsumen cukup menjadi peranan penting dalam menggalang pengumpulan dana masyarakat maupun penyaluran masyarakat.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Bank Perkreditan Rakyat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah keuangan dengan cara memberikan kredit berupa uang pinjaman, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat melalui kegiatan usaha perkreditan yang dibutuhkan oleh para calon nasabah dalam rangka meningkatkan modal usaha sehingga tercipta kesejahteraan hidup yang baik.

Selain itu masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan perkreditan selama ini oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada - Mojokerto adalah banyak kredit yang tidak dikembalikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dengan kata lain telah terjadi kredit macet. Adanya kredit macet ini menimbulkan kerugian pada bank

yang disebabkan tidak berputarnya modal yang dimiliki bank. Dalam jangka panjang kredit macet yang terjadi di bank selain dapat merugikan pihak bank, juga dapat membuat bank menjadi *collaps* sebagaimana yang terjadi pada beberapa bank yang dilikuidasi. Mengingat kemacetan kredit yang terjadi pada bank mempunyai dampak yang sangat buruk bagi bank, maka seharusnya dilakukan penanganan kredit macet oleh bank.

Berikut dibawah ini tabel perkembangan jumlah nasabah yang melakukan pengambilan kredit lebih dari 2 kali yang merupakan wujud dari kepuasan dari nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto :

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada - Mojokerto Periode Januari s/d Juni 2010

Tahun	Bulan	Jumlah Kredit yang disalurkan	Jumlah Kredit Macet	Nasabah yang Mengambil Kredit Lebih dari 2 kali	Prosentase Jumlah Nasabah
2010	Januari	683	7	5	15.15
2010	Februari	713	10	7	21.21
2010	Maret	728	7	10	30.30
2010	April	742	7	0	0
2010	Mei	761	21	3	9.10
2010	Juni	805	24	8	24.24
Total		4432	76	33	100.0

Sumber : *Company profile* PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) BPR Arta

Swasembada - Mojokerto

Berdasarkan hasil pengamatan jumlah nasabah yang melakukan pengambilan kredit lebih dari 2 kali pada PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2010 dapat dikatakan fluktuatif. Berdasarkan data diatas persentase tertinggi nasabah yang mengambil kredit sebanyak 2 kali terjadi pada bulan Maret sebanyak 10 orang nasabah (30.30%) sedangkan persentase terendah sebesar 3 orang nasabah (9.10%) pada bulan Mei tahun 2010. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki rasa percaya terhadap pelayanan PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swseembada di Mojokerto. Dengan semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan dana dengan sistem kredit terus meningkat, namun di kendala lain sisi kredit macet dapat menghambat pergerakan perbankan dalam proses pelayanan nasabah oleh sebab itu pihak bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik agar mampu menimbulkan kepercayaan pada calon nasabah terutama yang akan mengambil kredit.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto”. Adapun faktor-faktor yang akan diteliti yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

1.2 Rumusan Masalah

Bertitik tolak pada dari uraian diatas permasalahan pokoknya adalah :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada di Mojokerto.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) secara

parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Swasembada - Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sumbangan pikiran bagi pemimpin perusahaan dalam menerapkan kebijakan dalam menilai kualitas pelayanan.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis, khususnya bidang pemasaran.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti - peneliti selanjutnya yang tertarik pada masalah terkait didalam industri perbankan.